

ANALISIS RANCANGAN TEMATIK MALL PELAYANAN PUBLIK KOTA DEPOK

¹Yudi Nugraha Bahar

²Gaby Damara Dwiputri

¹Universitas Gunadarma, ydnugra@staff.gunadarma.ac.id

²Universitas Gunadarma, gaby_damara_@gmail.com

ABSTRAK

Kota Depok sebagai penyangga Kota Jakarta memiliki kebutuhan layanan administratif publik yang makin tinggi. Kota Depok sendiri memiliki beragam bidang pelayanan publik yang ditawarkan oleh pemerintahan daerah untuk mempermudah aktifitas masyarakat. Namun layanan-layanan publik tersebut kian terasa tidak efisien, sehingga solusinya sebuah wadah penunjang baru atau sebuah kantor pelayanan publik satu pintu berupa Mall Pelayanan Publik. Pelayanan terpadu satu pintu dalam konsep mall ini mewadahi kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang dilakukan dalam satu tempat. Tema perancangan yang diangkat yaitu Reliability. Makna kehandalan tersebut dimulai dari pemilihan lokasi tapak yang strategis, pengolahan akses dan konsep rancangan bangunan yang mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan publik, serta memenuhi aspek estetika. Konsep-konsep rancangan tematik kemudian dikonkritkan dalam desain yang representatif. Berdasarkan filosofi tema rancangan tersebut, bangunan memiliki kesan kokoh, kuat, dipercaya namun tetap memiliki keindahan. Esensi dasar aplikasi rancangan, yakni: visual consistency, penggunaan bentuk-bentuk stabil, dan terbuka, serta mudah diakses.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Reliability, Satu Pintu

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mall pelayanan publik atau pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan secara integrasi

dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu (Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 97. 2014. Pasal 1. Ayat 1). Sehingga secara garis besar Mall Pelayanan Publik merupakan satu bangunan yang memiliki tujuan melayani masyarakat mengenai bidang administrasi yang berada dibawah satu atap dan satu pintu sehingga mempermudah masyarakat untuk melakukan aktifitas yang dituju. Selain itu dikatakan atau

disebut sebagai Mall dikarenakan didalam dari bangunan itu sendiri berbentuk seperti Hall dan terdapat kios-kios yang berupa tempat pelayanannya itu sendiri.

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tersebut pada Bab II Pasal 2 dan 3, bahwa tujuan dari Mall Pelayanan Publik adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat. Adapun prinsip dari Mall Pelayanan Publik adalah keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang, akuntabilitas dan aksesibilitas.

Sebuah daerah dapat dikategorikan berhasil dan sukses tata kelola pemerintahannya apabila pelayanan publik yang ditawarkan berjalan dengan baik dan memiliki sedikit keluhan dari warganya. Beberapa kota di Indonesia termasuk Depok disinyalir memiliki pelayanan publik yang ada saat ini masih terbilang kurang efisien dan tidak efektif dari segi layanan, lokasi dan sistemnya sendiri.

Isu-isu tersebut dapat dibuktikan dengan laporan masyarakat melalui berita mengenai aduan sering mengalami pengoperan lokasi, bidang dan dinas hanya untuk mengurus satu bidang administratif. Hal ini menyebabkan masyarakat harus berpindah-pindah lokasi dalam pengurusan dan pelayanan perizinan

maupun non perizinan. Sehingga masyarakat banyak yang malas dalam pengurusan administratif dan membuat kesimpulan bahwa pengurusan pelayanan publik ini bersifat berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan (tribunnews.com 2017, kompas.com 2016).

Solusi hal ini dapat diupayakan khususnya dengan pembangunan Mall Pelayanan Publik atau nama lainnya pelayanan publik satu pintu untuk lokasi Kota Depok. Hal ini juga berkaca dari keberhasilan bangunan sistem yang sama yang telah diterapkan oleh DKI Jakarta. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2017 tentang penanaman modal pasal 1 ayat 10 pengertian dari pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan nonperizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaanya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Berdasarkan contoh bangunan sejenis, adanya Mall Pelayanan Publik ini dapat mempercepat proses pelayanan publik dan membuang proses yang tidak penting. Kemudian koordinasi antar bidangpun menjadi lebih mudah dan lebih singkat tanpa memakan banyak biaya dan waktu. Hal ini mampu meningkatkan kualitas layanan publik yang ada di Kota Depok, yang selama ini dielu-elukan masyarakat tidak efektif dan tidak efisien.

Mall Pelayanan Publik umumnya dapat membantu masyarakat dalam hal seperti dilampirkan dibawah ini, yaitu Pajak, Bea & Cukai, Imigrasi AHU, BPKM, BPN, Kepolisian Daerah, Kependudukan dan Pencatatan Sipil, BPJS dan lain sebagainya. Pada dasarnya pelayanan yang ditawarkan lebih banyak lagi, namun dinas dan jenis pelayanannya tergantung berdasarkan kebutuhan dari wilayah yang akan dibuat Mall Pelayanan Publik tersebut. Khusus bangunan pelayanan satu pintu yang akan diaplikasikan untuk kota Depok akan disesuaikan dengan karakteristik kebutuhan layanan daerah. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana rancangan wadah fisik Mall Pelayanan Publik yang berkonsep satu pintu, yang mampu memperpendek, mempermudah dan memperdekat segala urusan layanan. Kedua, menganalisis rancangan dan kompleksitas bangunan Mall Pelayanan Publik atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu dari segi lokasi, program ruang, sirkulasi dan bidang-bidang arsitektur lainnya, sehingga mampu mewadahi kegiatan-kegiatan penggunanya.

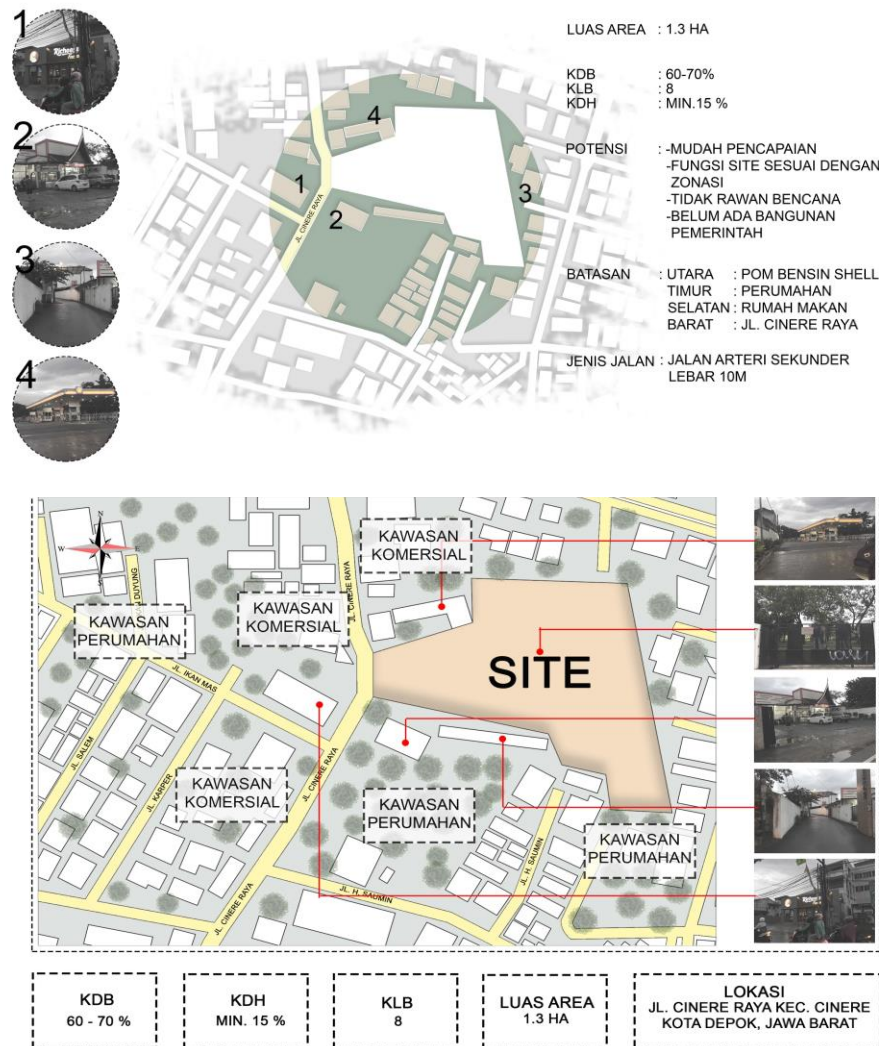
Kota Depok merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yang bersisian dengan DKI Jakarta, memiliki luas total sebesar 200,29 km². Jumlah populasi sebanyak 1.738.570 dan kepadatan 8.746/ km², menggambarkan tingginya kebutuhan dan kompleks akan layanan publik. Jika dilihat dari kondisi pemetaan maka bisa disimpulkan, hampir seluruh kantor pelayanan publik kota

Depok tersebar dan berpusat di daerah sepanjang jalan Margonda. Untuk daerah pinggiran Kota Depok terbilang cukup jauh. Belum lagi apabila masyarakat memiliki data yang beragam dalam pengajuan surat administratifnya. Hal ini menunjukkan ketidakefisienan secara waktu dan tempat bagi masyarakat tepi Kota Depok. Maka dari itu ditentukanlah lokasi strategis yang sesuai dengan tujuan dari pembangunannya dan peraturan yang telah diatur.

Lokasi berada pada Jalan Cinere Raya, Kecamatan Cinere, Kelurahan Cinere, Kota Depok, Jawa Barat. Pada site ini memiliki zonasi sebagai kawasan budidaya dengan peruntukan perdagangan dan jasa. Sesuai dengan SPK kawasan Cinere pasal 73 nomor 2 didalamnya terdapat kegiatan pariwisata dan pelayanan umum seperti pendidikan, perdagangan dan jasa skala subwilayah kota, RTH, perumahan dan kegiatan yang menunjang pengembangan kawasan sebagai subpusat pelayanan kota. Pada pasal 88 ayat 1 dijelaskan pada kawasan perdagangan dan jasa kegiatan didalamnya meliputi pemanfaatan pembangunan perdagangan, jasa keuangan, jasa perkantoran usaha profesional, jasa hiburan dan rekreasi, kuliner Indonesia, jasa kemasyarakatan yang melayani dan membangun prasarana dan sarana. Site yang telah di pilih telah sesuai dengan fungsi zonasi RTRW dan boleh dibangun perkantoran pada area tersebut. Kemudian dari segi aksesibilitas site yang dipilih mudah dicapai dan adanya angkutan umum

yang melewati lokasi tersebut. Dari segi sarana dan prasarana site yang diambil telah lengkap dan sesuai

dengan kebutuhan dari bangunan yang akan dirancang.



Gambar 1. Lokasi tapak dan suasana lingkungan sekitar tapak

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yakni penulis melakukan studi langsung ke lokasi

objek penelitian guna memahami, mempelajari, dan mengumpulkan data. Proses survey lapangan langsung untuk mengetahui gambaran situasi dan potensi lokasi objek pengamatan dan lokasi kantor terkait yang diteliti. Misalnya, mengetahui pelayanan publik masyarakat apa saja yang ditawarkan oleh Kota Depok yang saling berkaitan sehingga dapat dirangkum dan dibangun menjadi satu fungsi bangunan. Penulis mengamati dan menggali sumber yang ada hubungannya dengan fenomena pelayanan publik yang terjadi. Data yang diperoleh merupakan hasil pengamatan langsung, hasil wawancara, pemotretan, dan catatan lapangan. Juga mengumpulkan data literatur. Kemudian melakukan analisis data dengan menggali lebih dalam lagi hasil dari objek masalah atau data eksisting tersebut. Menganalisis bagaimana mewujudkan solusi rancangan bangunan yang menyajikan proses pelayanan yang cepat mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Alternatif solusi juga dilengkapi data dari hasil studi literatur, khususnya Mall Pelayanan Publik yang sudah ada. Melakukan studi banding sejenis, sehingga mendapatkan informasi mengenai tipologi bangunan dan sistem dari bangunan Mall Pelayanan Publik itu sendiri. Acuan desain juga merujuk pada tema yang diangkat yakni *Reliability*. *Reliability* bermakna keandalan, hal yang dapat dipercaya, konsisten dan hal tahan uji. Tema ini akan ditransformasikan dalam bentuk wadah berupa desain yang dapat diandalkan dan dipercaya karena

bekerja atau berperilaku sesuai dengan ekspektasi dan keinginan.

Data dan informasi, baik yang terukur maupun kualitatif kemudian dibuatkan konsep-konsep rancangan untuk dirumuskan solusi bangunannya. Olahan hasil dari proses pengumpulan data, ditransformasikan menjadi sebuah konsep. Pada tahap akhir ini, hasil rancangan yang terpilih diperbandingkan dan dikonfirmasi dengan kriteria rancangan yang sudah ditetapkan sebagai tolok ukur. Perbandingan hasil solusi dengan permasalahan rancangan diuji dengan *feedback* untuk menghasilkan kesimpulan final. Kesimpulan tersebut mengkonfirmasi bahwasannya hasil rancangan layak digunakan dan mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan publik, serta memenuhi aspek pembentuk estetika yang menjadi identitas karakter atau filosofi bangunannya. Hingga tahap ini, proses implementasi skematik dan konsep menjadi bentuk yang lebih detail. Konsep-konsep rancangan tersebut kemudian dikonkritkan dalam gambar-gambar desain yang representatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik menurut kamus Cambridge "*something that is done or provided for the public because it is needed, and not in order to make a profit.*" Lijan Poltak Sinambela (2008) mengatakan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik

Agus Dwiyanto (2005) adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml et.al., dalam buku *Delivering Quality Service*. Ada sebelas indikator kinerja pelayanan (Hessel Nogi 2005), yaitu: Kenampakan fisik (*Tangible*); Reliabilitas (*Reliability*); Responsivitas (*Responsiveness*); Kompetensi (*Competence*); Kesopanan (*Courtesy*); Kredibilitas (*Credibility*); Keamanan (*Security*); Akses (*Access*); Komunikasi (*Communication*); Pengertian (*Understanding the customer*); Akuntabilitas (*Accountability*). Berdasarkan indikator-indikator tersebut, terlihat pengulangan kata pemerintahan, kepuasan, penyajian, membantu dan kebutuhan. Jika dirangkum maka seluruh kata ini mewakili kata "*Reliability*". Oleh sebab itu, karakter tema *Reliability* untuk bangunan Mall Pelayanan Publik menjadi filosofi utama untuk rancangan.

Secara bahasa *Reliability* berasal dari bahasa Inggris yang berarti keandalan, hal yang dapat dipercaya, konsisten, dipercaya dan sesuatu hal tahan uji. *Reliability* sendiri memiliki kata dasar *reliable* yang berdasarkan kamus Cambridge, "*Someone or something that is reliable can be trusted or believed because he, she, or it works or behaves well in the way you expect*". Jadi, seseorang atau sesuatu yang dapat diandalkan dan dipercaya karena dia bekerja atau

berperilaku seperti yang diharapkan, sesuai dengan ekspektasi dan keinginan.

Oleh karena itu bangunan yang akan dirancang nantinya harus memiliki kesan kokoh, kuat, dipercaya namun tetap memiliki keindahan yang membuat penggunaanya nyaman dan aman. Kemudian interpretasi tema dari *reliability* terbagi menjadi beberapa esensi dasar aplikasi rancangan, yakni: *visual consistency*, penggunaan bentuk-bentuk stabil, dan terbuka, serta mudah diakses.

Visual Consistency konsepnya berupa bentuk-bentuk pengulangan, tetapi tidak harus selalu monoton lebih pada skema irama bentuk. Hal ini dapat diaplikasikan pada bentuk dasar ataupun fasad pada bangunan. Penggunaan bentuk stabil berdasarkan bentuk arsitektural, ruang dan tatanan (Ching, 2007; Neufert, 1980) maka bentukan-bentukan yang diambil berupa bentukan vertikal-horizontal dari model persegi dan bentukan terbuka. Bentuk vertikal-horizontal dari model persegi dikembangkan sejalan dengan modul struktur bangunan dan volumetrik ruang. Aplikasi bentukan tersebut digunakan pada bagian fasad tematik yang membungkus struktur. Sehingga fasad tidak kaku, memberi kesan estetik dan bisa menjadi *vocal point* pandangan (Bahar, et.al. 2017). Bentuk terbuka dapat diaplikasikan dengan model void ataupun bahan-bahan transparan seperti jendela dan lainnya. Hal ini dapat memberi kesan terbuka pada bangunan. Pada bagian fasad bangunan juga harus memberi pesan *welcoming* dan *direct*, sehingga para

pengunjung merasa nyaman dan leluasa untuk mengakses bangunan utamanya. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan satu pintu yakni keterpaduan, akuntabilitas dan aksesibilitas

Tata letak bangunan sendiri mengadopsi prinsip pelayanan dalam hal keterpaduan dan aksesibilitas. Penataan massa bangunan sendiri telah disesuaikan dengan hasil analisis pola orientasi bangunan terhadap arah matahari dan kondisi zonasi tapak. Tata letak bangunan yang sesuai adalah berada pada bagian timur tapak. Untuk orientasi bangunan menghadap ke selatan, tujuannya agar bangunan tidak terkena cahaya matahari langsung. Sirkulasi pengunjung terbagi menjadi dua, yaitu pengguna mobil dan motor. Pintu masuk bagi pengguna mobil dan motor sama, yaitu di bagian depan tapak, yakni yang langsung berhubungan dengan jalan utama, jalan Cinere Raya. Untuk pengguna mobil dapat masuk melalui *gate* utama, kemudian apabila butuh parkir terlebih dahulu bisa langsung masuk ke bagian parkir mobil. Jika pengguna mobil *drop off* terlebih dahulu bisa langsung pada area *drop off* yaitu ke bagian depan bangunan. Kemudian dari titik *drop off* bisa kembali masuk kedalam parkir melalui perputaran atau bisa langsung keluar menuju *gate* keluar.

Berdasarkan analisis kepadatan dan zonasi, peletakan bangunan efektif berada pada sisi utara site. Komposisi tempat parkir bangunan dibagi menjadi 3 jenis yaitu parkir mobil pengunjung, parkir

mobil karyawan dan parkir motor. Untuk posisi kedudukannya, parkir mobil pengunjung paling dekat dengan posisi bangunan, agar memudahkan pencapaian. Kemudian bagi karyawan tersedia parkir di sisi barat bangunan. Parkir mobil pengunjung diletakkan pada bagian tengah tapak dikarenakan kebutuhan parkir terbanyak dan kondisi area terbesar pada lahan berada pada bagian tengah tapak (Gambar 2).

Inti dari bangunan ini adalah bidang-bidang pelayanan yang ada di dalam bangunan dan juga penghubungnya maka dari itu dibuat bagian yang mewakili bidang-bidang layanan terkait pada ujung bangunan utamanya. Kemudian massa yang mewakili bidang tersebut dihubungkan dengan jembatan (Gambar 3).

Pada bagian fasad diberi *sun screen* yang berfungsi sebagai pengahalang cahaya matahari langsung dan sekaligus memberikan kesan estetis melalui fasad. Hal ini sesuai dengan tema *visual consistency* yang harus terkesan jelas pada desain bangunan tematik (Gambar 4).

Ruang-ruang disusun berdasarkan 4 zonasi yaitu, pelayanan umum, pelayanan bidang, kantor staf bidang dan kepala kantor. Zonasi dari ruang yang terkait dipilih sesuai dengan jenis ruang tersebut. Urutannya dimulai dari zonasi publik di lantai dasar hingga zona privat pada lantai teratas. Pengaturab ruang ini bertujuan agar memudahkan identifikasi kedudukan atau posisi ruang dan agar memudahkan sirkulasi. Contoh misalnya agar tidak ada *cross*

sirculation antara pengunjung dengan staff dalam bangunan (Gambar 5).

Pada bangunan terdapat dua jenis transportasi vertikal yaitu tangga dan lift. Tangga pengunjung berada pada lantai 1. Sedangkan akses menuju lantai 2 tangga ini berada pada tengah bangunan agar mampu diakses oleh pengunjung. Tangga ini bersifat umum, sementara tangga untuk karyawan berada di bagian bangunan. Tangga khusus untuk kantor bidang dapat diakses dari lantai 2 sampai dengan lantai 4. Penggunaan lift khusus diutamakan untuk melayani transportasi karyawan, yakni dapat diakses dari lantai 1 sampai dengan lantai 4. Pada transportasi horizontal terdapat jembatan penghubung, fungsinya sebagai penghubung antara kantor bidang-bidang. Jembatan ini dapat diakses pada lantai 2, 3 dan 4. Adanya jembatan penghubung disebabkan karena bagian tengah interior bangunan adalah berupa hall dengan void hingga keatas (Gambar 7).

Desain interior yang digunakan juga meruuk dari tema namun agar kekinian dipadukan dengan gaya kontemporer, yakni bersifat sederhana namun tetap mengikuti era perubahan zaman.

Fokus eksplorasi desain interior utamanya berada pada ruang pelayanan utama. Ruang pelayanan utama di lantai dasar didesain sedemikian rupa agar menggambarkan filosofi tematik bangunan. Ruang ini adalah pusat titik keramaian dan kegiatan atau titik konsentrasi kesibukanya paling tinggi. Desain interiornya selain ditujukan membuat

nyaman dan menarik bagi pengguna, juga agar menciptakan suasana keteraturan.

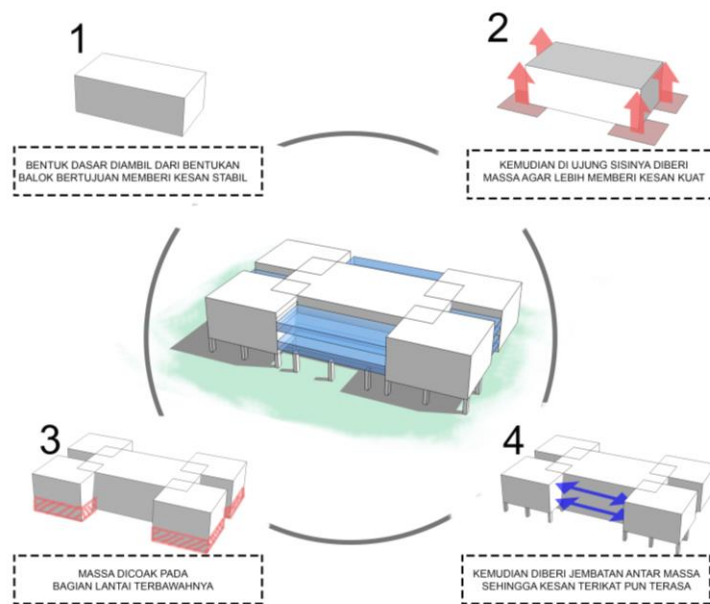
Bahan bangunan didominasi bahan beton, sebagai struktur dan pendukung arsitekturalnya. Kemudian pada fasad bangunan terdapat *sunscreen* yang berupa garis vertikal, *pre-cast* beton dengan pelapis plat almunium bertekstur kayu. Fasad juga menggunakan kaca *spider-joint* khususnya pada bagian lobby. Penggunaan *spider-joint* ini dikarenakan bagian atas lobby terdapat void besar hingga lantai tiga.

Zonasi peletakan ruang berdasarkan lantai tersusun dari kebutuhan fungsi ruang pelayanan. Semakin ke atas posisi lantai semakin tinggi pula nilai privasinya. Untuk lantai 1 berfungsi sebagai ruang pelayanan, lantai 2 berfungsi sebagai ruang pelayanan perbidang, lantai 3 berfungsi sebagai kantor pengelola dan lantai 4 sebagai kantor kepala perbidang (Gambar 9).

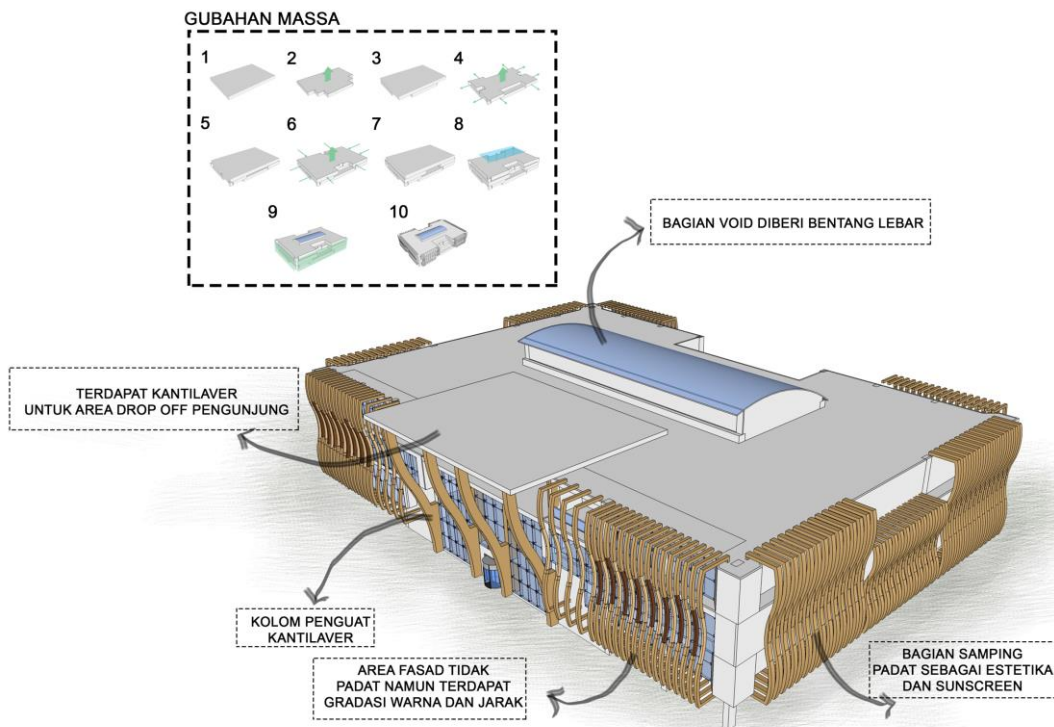
Sirkulasi dalam bangunan terbagi menjadi dua jenis, vertikal dan horizontal. Pada sirkulasi vertikal dibagi menjadi dua metode lagi, yaitu menggunakan tangga dan lift. Lift digunakan hanya untuk karyawan, aksesnya dapat dicapai mulai dari lantai dasar hingga lantai empat. Tangga terbagi menjadi dua, tangga pengunjung dan tangga karyawan. Tangga pengunjung dapat diakses dari lantai dasar hingga lantai dua. Tangga karyawan dapat diakses mulai dari lantai dua hingga lantai empat. Untuk sirkulasi horizontal terdapat jembatan penghubung antar unit-unit bidang pelayanan. Jembatan penghubung ini

Mall Pelayanan Publik dalam hal keterpaduan, koordinasi, transparan dan aksesibilitas (Gambar 10).

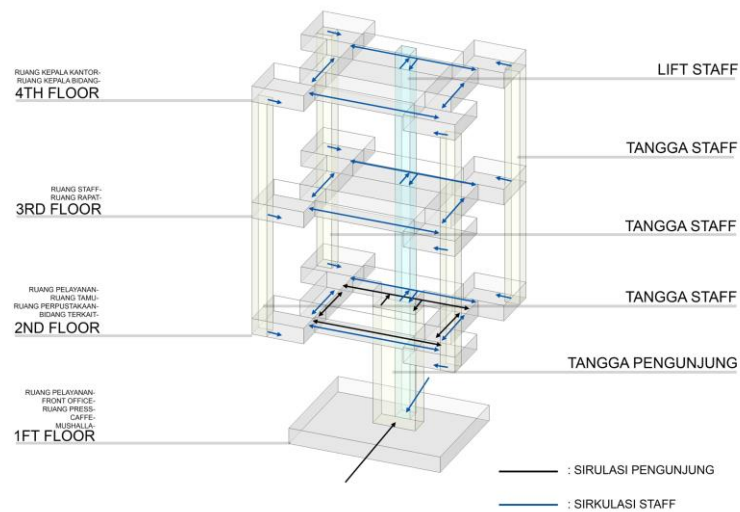




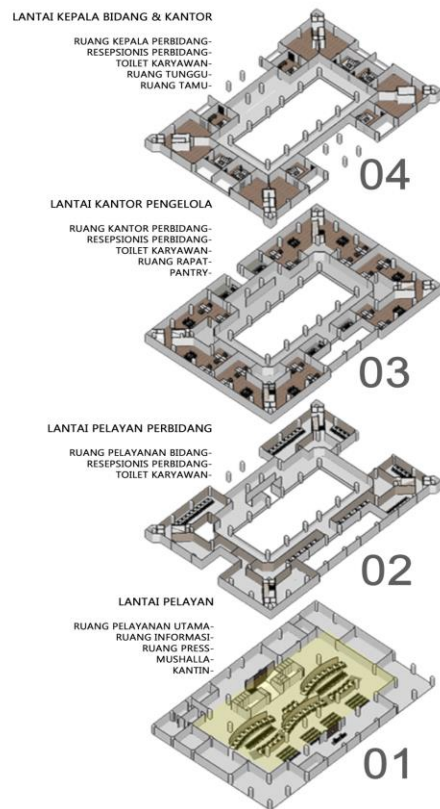
Gambar 4. Gubahan model berkesan kokoh, terpercaya dan nyaman



Gambar 5. Ekspresi model bangunan

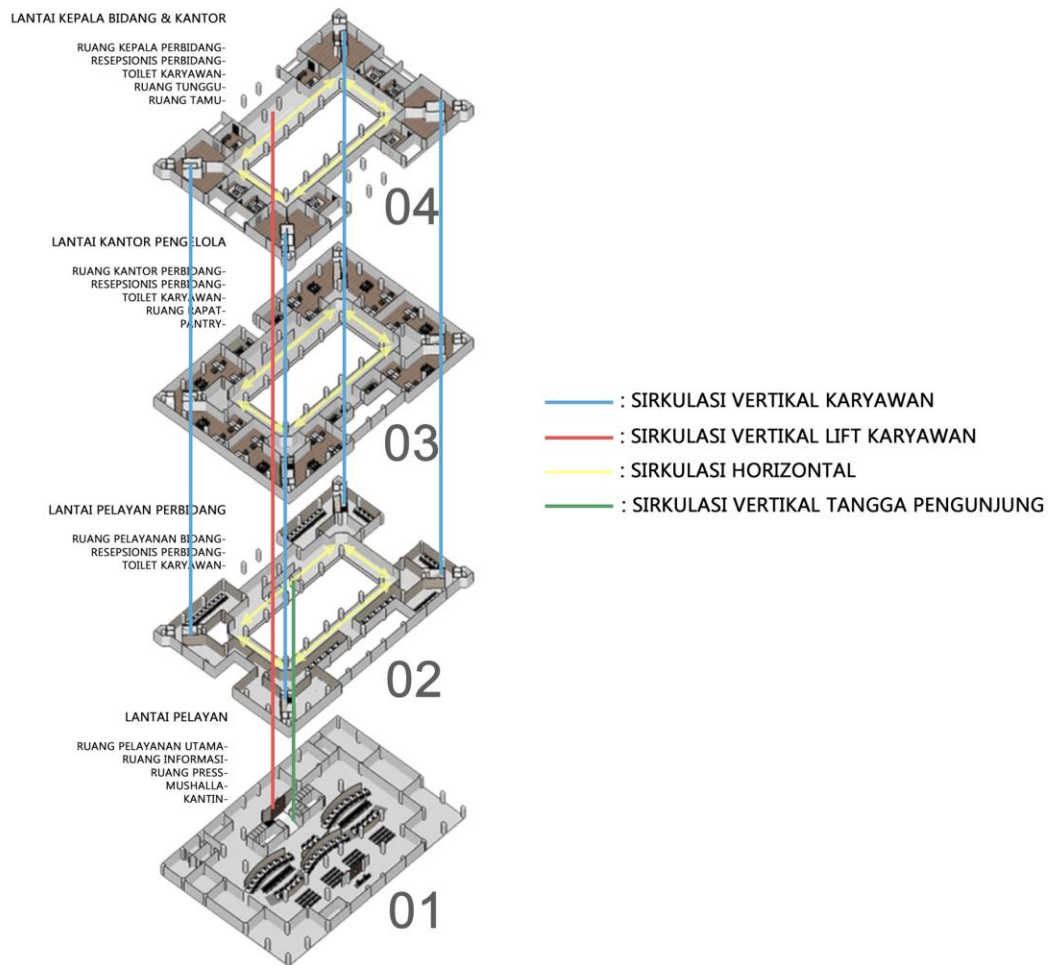


Gambar 6. Tatanan ruang per lantai dan cara bersirkulasi



Gaml

interior tematik



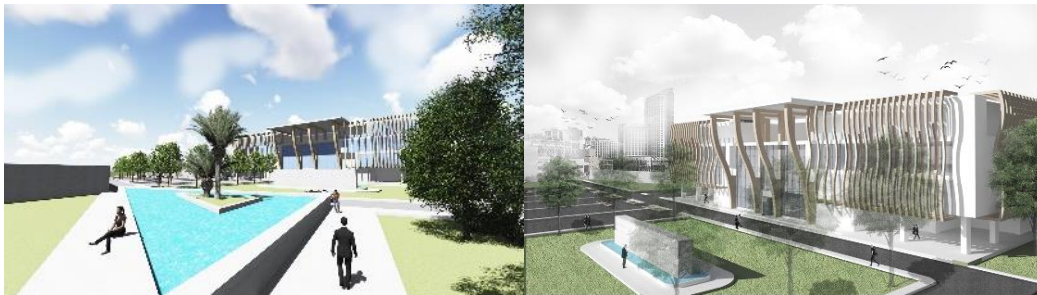
Gambar 8. Ilustrasi sirkulasi dalam bangunan



Gambar 9. Ilustrasi interior ruang pelayanan utama



Gambar 10. Ilustrasi interior ruang informasi dan kantor pelayanan



Gambar 11. Ilustrasi ekspresi bangunan dengan model fasad tematik

KESIMPULAN DAN SARAN

Mall pelayanan publik merupakan sebuah wadah atau kantor pelayanan satu pintu yang harus direncanakan dan dirancang dengan sistematis. Permasalahan ketidakefisienan pelayanan dan kenyamanan dapat dijawab dengan solusi desain tematik. Mall pelayanan publik kota Depok yang baerada di lokasi baru dan strategis dapat mengatasi kelebihan beban kantor layanan yang sudah ada, yang unit-unitnya masih berpencar-pencar.

Konsep rancangan mengandung unsur-unsur tematik yaitu *Visual Consistency* yang diaplikasikan pada tampak bangunan. Kemudian penggunaan bentuk-bentuk stabil yang diaplikasikan bentuk dasar gubahan bangunan, ornamen pada tampak dan pola ruang. Konsep terbuka dan mudah diakses diaplikasikan pada lokasi alternatif yang strategis, olahan tapak, denah, tampilan tampak depan dan interior. Pada bagian interior adanya *void* didalam ruang memberi kesan terbuka, sirkulasi juga dibuat mengalir untuk memudahkan aksesnya. Konsep tematik ini mewujudkan proses pelayanan yang cepat mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau.

Wadah berupa bangunan dengan rancangan tematik layak dipertimbangkan untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan public. Fungsi bangunan tidak saja memaksimalkan pelayanan satu pintu tetapi juga memenuhi aspek estetika yang menjadi identitas atau karakter bangunannya. Konkritisasi konsep tematik sebuah mall pelayanan publik sebaiknya didukung dengan implementasi desain yang representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2005), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Bahar, Yudi Nugraha; Dion Shaza, (2017) Kajian Sistem Struktur Inovatif pada estetika Pembentuk Fasade Bangunan, UG Jurnal Vol.11 No.1 2017, pp.20-25
- Ching, Francis D.K (2007) *Architecture: Form, Space, & Order*, Third Edition, John Wiley and Sons, Inc.
- Hessel Nogi (2005), *On public service management and good governance related to the local governmental system in Indonesia*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Lijan, Poltak Sinambela. (2008) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara
- Neufert Ernst (1991) *Data Arsitek*, Jilid 2, Wiley-Blackwell.
- Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 1 Tahun 2015. Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Depok Tahun 2012 – 2032.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 248/PMK.06/2011
- Zeithaml V.A, Parasuraman A, Berry LL. (2010), *Delivering Quality Service*, Free Press.
- <https://dictionary.cambridge.org/>, diakses 20 Januari 2019.
- <http://www.headlinejabar.com/jabar/2705-pelayanan-publik-di-depok-dapat-rapormerah>, diakses 20 Januari 2018.
- <http://megapolitan.kompas.com/read/2016/05/02/11495921/Urus.Surat.Pindah.di.Depok.Makan.Hati.di.Jakarta.Dua.Hari.Jadi.dan.Gratis>, diakses 20 Januari 2018.

<http://wartakota.tribunnews.com/2016/05/02/warga-keluhkan-buat-surat-pindah-dikota-depok-ribet-dan-banyak-biaya?page=2>, diakses 20 Januari 2018.

<http://wartakota.tribunnews.com/2017/10/12/ini-berbagai-urusan-yang-bisadilakukan-di-mal-pelayanan-publik>, diakses 20 Januari 2018.